

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan eksplanatif (uji hipotesis) yang bertujuan untuk mengukur pengaruh ketidakpuasan terhadap kualitas sistem dan daya tarik pesaing terhadap intensi perpindahan pengguna Path yang memengaruhi keputusan perpindahan ke sosial media lain. Hubungan antar variabel dalam penelitian ini bersifat kausal (hubungan satu arah), dimana ketidakpuasan terhadap kualitas sistem memengaruhi intensi perpindahan, daya tarik pesaing memengaruhi intensi perpindahan dan intensi perpindahan memengaruhi keputusan perpindahan merk. Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modelling (SEM) Partial Least Square* dengan menggunakan aplikasi SmartPLS sebagai alat analisis. Objek penelitian didalam penelitian ini merupakan individu yang pernah menggunakan Path (mantan pengguna Path) dan sudah berpindah ke sosial media yang lain. Kemudian dikarenakan keterbatasan peneliti, waktu penelitian telah dilakukan secara *cross sectional* (dilakukan dalam satu waktu), berbeda dengan *longitudinal* berkali-kali dalam waktu yang cukup lama.

3.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel terdiri dari beberapa indikator yang merepresentasikan variabel-variabelnya dalam bentuk pernyataan sehingga memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data dan demi kelancaran penelitian. Berikut variabel beserta pernyataan didalam survei:

Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Pernyataan	Skala
1	Ketidakpuasan terhadap kualitas sistem : Ketidakpuasan dari segi teknikal dalam sebuah aplikasi yang bisa mencakup beberapa hal seperti fitur penting yang disediakan didalam aplikasi, kecepatan beroperasi dari aplikasi (Fei dkk, 2014).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sampai pada tahun 2017, menurut saya, ketika menggunakan aplikasi Path di masa lalu, fitur-fitur yang disediakan sosial media Path tidak sesuai harapan. 2. Sampai pada tahun 2017, menurut saya, ketika menggunakan aplikasi Path di masa lalu, waktu loading di aplikasi Path cukup lama. 3. Sampai pada tahun 2017, menurut saya, ketika menggunakan aplikasi Path di masa lalu, saya merasa kesulitan didalam penggunaan aplikasi Path (Zengyan dkk, 2009). 	Skala Likert 5 poin SS: Sangat Setuju S: Setuju N: Netral TS: Tidak Setuju STS: Sangat Tidak Setuju
2	Daya tarik pesaing : Suatu ciri khas yang dimiliki pesaing lebih menarik daripada yang dimiliki suatu produk sehingga pelanggan akan berpindah haluan ke produk pesaing (Nimako & Ntim, 2013).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sampai pada tahun 2017, menurut saya, ketika menggunakan aplikasi Path di masa lalu, saya merasa sosial media yang lain lebih mudah digunakan dibanding aplikasi Path 2. Sampai pada tahun 2017, menurut saya, ketika menggunakan aplikasi Path di masa lalu, fitur-fitur sosial media yang lain lebih menarik dibandingkan Path. 3. Sampai pada tahun 2017, menurut saya, ketika menggunakan aplikasi Path di masa lalu, saya merasa lebih dimudahkan didalam mencari informasi menggunakan sosial media lain daripada Path (Zhang dkk, 2005). 	
3	Intensi perpindahan : Kemungkinan kepastian seorang konsumen untuk berhenti menggunakan jasa atau produk yang lama (Jannha dkk 2018).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sampai pada tahun 2017, menurut saya, ketika menggunakan aplikasi Path di masa lalu, saya merasa kualitas pelayanan yang diberikan Path tidak sesuai keinginan 2. Sampai pada tahun 2017, menurut saya, ketika menggunakan aplikasi Path di masa lalu, saya tertarik dengan sosial media lain daripada Path 3. Sampai pada tahun 2017, menurut saya, ketika menggunakan aplikasi Path di masa lalu, saya berkeinginan mencoba menggunakan sosial media yang lain selain Path (Arianto, 2013). 	
4	Keputusan perpindahan merk : Kondisi ketika dimana pelanggan mengalami ketidakpuasan setelah menggunakan suatu produk / jasa yang pada akhirnya akan muncul niat dan mencoba produk lain yang tersedia (Retnaningsih, 2010).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sampai pada tahun 2017, menurut saya, ketika menggunakan aplikasi Path di masa lalu, saya merasa tidak puas menggunakan aplikasi Path 2. Sampai pada tahun 2017, menurut saya, ketika menggunakan aplikasi Path di masa lalu, saya menggunakan sosial media lain 3. Sampai pada tahun 2017, menurut saya, ketika menggunakan aplikasi Path di masa lalu, saya berhenti menggunakan Path (Andriarso (2013)). 	

Sumber: Berbagai sumber

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Suratno (2016) dikatakan bahwa populasi merupakan total individu yang memiliki kriteria sesuai untuk dijadikan responden dalam suatu penelitian, sedangkan *sampling* merupakan bagian dari total individu yang memiliki kriteria sesuai untuk dijadikan responden dalam penelitian. Pada penelitian ini populasinya merupakan seluruh pengguna Path di Indonesia. Dikarenakan keterbatasan peneliti dan total populasi pengguna Path di Jakarta tidak diketahui secara tepatnya, maka penelitian ini telah dilakukan dengan non probability sampling menggunakan *purposive sampling* (Uprichard, 2013). *Purposive sampling* menurut Anderson (2017) merupakan pengambilan sampel responden sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan untuk penelitian, yang di dalam penelitian ini merupakan mantan pengguna Path dan di DKI Jakarta dengan total 100 responden. Penelitian SEM-PLS membutuhkan jumlah sampel minimal 100-200 responden (Hermawan, 2005). Selanjutnya peneliti juga telah menanyakan data demografi mengenai pekerjaan dan pendapatan dengan tujuan untuk mencari tahu persepsi setiap golongan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan di dalam laporan penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Menurut Budiarto (2013), data primer merupakan data yang didapatkan ketika melakukan wawancara atau penyebaran kuesioner kepada responden yang ditujukan. Dalam penelitian ini telah dilakukan penyebaran kuesioner secara online dengan menggunakan fasilitas *google form* dan kemudian langsung disebar kepada para responden yang memiliki kriteria yang dibutuhkan peneliti. Alasan peneliti menggunakan penyebaran online dikarenakan lebih efisien dan memberi kepraktisan dalam mendapatkan responden dalam jumlah yang besar. Selain itu juga memberi kemudahan dalam mendapatkan responden dengan jangkauan yang lebih luas (Evan dkk, 2005). Kuesioner online tersebut dibagi menjadi 2 bagian, dimana bagian pertama berisi informasi mengenai responden dan bagian kedua berisi pernyataan-pernyataan

berlandaskan indikator-indikator yang menganalisis pengaruh ketidakpuasan kualitas sistem dan daya tarik pesaing terhadap intensi perpindahan yang memengaruhi keputusan perpindahan merek. Untuk mengukur pernyataan-pernyataan tersebut digunakan skala interval yaitu *likert* yang diukur dengan skala 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju).

Menurut Kusumedi (2010), dikatakan bahwa data sekunder merupakan data yang diambil dari sumber lain yang memiliki hubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan peneliti. Pada penelitian ini terdapat berbagai data sekunder seperti mengambil dari berbagai jurnal dan situs website resmi sebagai referensi yang berhubungan dengan topik pada penelitian ini dan sekaligus menjadi fakta pendukung. Tujuan digunakannya data sekunder tersebut agar membantu peneliti dalam menemukan pokok permasalahan, mendapatkan teori pendukung yang dibutuhkan untuk dapat menganalisis pengaruh-pengaruh dari variabel yang ada. Penelitian ini dilakukan secara *cross sectional* yang berdasarkan penelitian Untoro (2017) berarti pengumpulan data dilakukan hanya sekali atau suatu waktu, berbeda dengan *longitudinal* yang dilakukan berkali-kali.

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak September 2018 hingga Juli 2019 di Jakarta, namun penyebaran kuesioner dimulai saat Januari 2019 sampai April 2019.

3.6 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan desain penelitian eksplanatif yaitu menguji hipotesis (analisis pengaruh pengaruh ketidakpuasan terhadap kualitas sistem dan daya tarik pesaing terhadap intensi perpindahan pengguna Path yang memengaruhi keputusan perpindahan ke media sosial lain) dengan menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM) Partial Least Square (PLS)*. Alasan penggunaan metode tersebut dikarenakan data penelitian yang cukup kompleks dengan adanya variabel intervening di dalamnya. Hasil penelitian akan diolah menggunakan aplikasi SmartPLS.

3.6.1 Analisis Deskriptif Berdasarkan Data Demografis Konsumen Pengguna Path

Data demografis pengguna aplikasi Path didapatkan melalui penyebaran kuesioner secara *online / google form*. Responden mengisi data tersebut pada bagian pertama sebelum mengisi pernyataan-pernyataan selanjutnya (bagian ke 2) yang terdapat dalam kuesioner. Data demografi responden diolah dalam Microsoft Excel yang terdiri dari jenis kelamin, usia, jumlah pendapatan per bulan, domisili, pekerjaan dan jangka waktu penggunaan Path. Dengan adanya analisis ini diharapkan dapat mendapatkan responden yang memang dibutuhkan atau sesuai kriteria peneliti.

3.6.2 Analisis Deskriptif Untuk Indikator Ketidakpuasan Kualitas Sistem, Daya Tarik Pesaing, Intensi Perpindahan dan Keputusan Perpindahan Merek

Pada bagian ini dilakukan analisis nilai rata-rata dan standar deviasi dari setiap indikator yang terdapat didalam variabel ketidakpuasan kualitas sistem, daya tarik pesaing, intensi perpindahan dan keputusan perpindahan merek. Tujuannya untuk mengetahui dengan lebih jelas dan tepat rata-rata responden cenderung memilih setuju atau tidak setuju. Duriyanto (2001) mengatakan bahwa diperlukan rumus untuk menghitung interval rata-rata yaitu sebagai berikut:

$$\text{Nilai interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Disisi lain, untuk mencari tahu apakah responden memang mengerti pernyataan-pernyataan yang ada didalam kuesioner, telah menggunakan standar deviasi. Semakin kecil nilai standar deviasi mengindikasikan bahwa responden mengerti dengan pernyataan yang ada didalam kuesioner yang diberikan.

3.6.3 Analisis *Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM - PLS)*

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM) dan Partial Least Square (SEM-PLS)* dengan alat analisis

SmartPLS. Penggunaan *Structural Equation Modelling* dikarenakan *SEM* memberi kemudahan untuk mengolah model yang kompleks yang mencakup variabel laten, variabel formatif, mediasi, dan perbandingan dari hubungan yang lebih kompleks salah satunya seperti variabel intervening yang terdapat didalam kerangka konseptual penelitian ini (Chin, 1998). Kwong (2013) mengatakan bahwa terdapat beberapa alasan peneliti menggunakan metode *SEM-PLS*, yaitu bersifat eksplanatori (menguji pengaruh setiap variabel) dan jumlah sampel atau responden yang akan dikumpulkan datanya tidak banyak. Selain itu, dikatakan Kwong bahwa *SEM-PLS* cocok untuk data yang kompleks dengan jumlah variabel dan indikator yang banyak dengan teori pendukung yang menjelaskan teori yang digunakan peneliti tidak begitu banyak (Gotz, 2010). *SEM-PLS* bertujuan untuk menganalisis non parametrik sehingga tidak perlu menguji asumsi klasik. Karena penelitian ini menguji kausalitas, maka telah di uji validitas dan realibitasnya terlebih dahulu untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data sebelum melakukan penghitungan intinya (Kwong, 2013).

3.6.4 Uji Validitas

Menurut Coryanata (2016), uji validitas dilakukan untuk menguji kelayakan dari setiap indikator yang menjelaskan mengenai variabel-variabel yang ada di penelitian dan disebut juga pengukuran *outer model*. Hal ini juga membuktikan apakah pernyataan-pernyataan yang sudah disediakan penulis memang jelas untuk merepresentasikan variabel atau tidak (valid atau tidak). Uji validitas dilakukan setelah dilakukan pembagian kuesioner dan sebelum menguji hipotesis. Dalam menguji Validitas, peneliti bisa melihat valid atau tidaknya dari segi nilai AVE (*Average Variance Extracted*) dan *loading factornya*. Nilai dari AVE harus berada $\geq 0,5$ dan nilai *loading factor* juga harus berada $\geq 0,5$ sehingga data-data tersebut dapat dinyatakan valid atau sah untuk dilakukan penelitian lanjutan (Kwong, 2013). Model pengukuran dengan indikator refleksif dievaluasi dengan:

1. Validitas kovergen

Validitas konvergen digunakan untuk mengetahui apakah setiap pernyataan yang disediakan peneliti memang merefleksikan atau mengukur variabel yang digunakan. Untuk menentukannya dapat melihat dari *loading factor* dan AVE nya harus berada $\geq 0,5$ (Urbach, 2010).

2. Validitas diskriminan

Validitas diskriminan digunakan untuk menunjukkan bahwa setiap pernyataan-pernyataan yang ada memang menjelaskan variabel-variabel tersebut, bukan untuk menjelaskan variabel lain. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *cross loading* nya harus $\geq 0,5$ dan jika nilainya lebih tinggi dari dibandingkan dengan *correlation value* dari variabel lainnya (Urbach, 2010).

3.6.5 Uji Reliabilitas

Menurut Coryanata (2016), uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi dan ketepatan dari suatu alat ukur dalam pengukuran. Pengujian ini dilakukan setelah melakukan penghitungan validitas. Untuk mengetahui apakah memang konsisten (*reliable*) atau tidak, maka dapat dilihat dari hasil nilai *Cronbach's alpha* dan reliabilitas kompositnya harus lebih besar dari yang ditentukan dan dapat dilihat lebih jelas dibawah:

1. Komposit Reliabilitas

Komposit reliabilitas berguna untuk mengetahui apakah setiap indikator bersifat konsisten dan relevan untuk penelitian sekarang dan seterusnya. Dapat dikatakan konsisten apabila nilainya (*Composite Reliability*) berada $\geq 0,7$ (Urbach, 2010).

2. *Cronbach's Alpha*

Variabel dinyatakan konsisten dan relevan jika nilai *Cronbach's Alpha* nya berada $>0,6$. Persyaratannya mirip dengan *Composite*

reliability. Jika hasilnya dibawah yang semestinya, maka data tersebut tidak dapat diterima (Malhotra, 2007).

3.6.6 Model Evaluasi PLS

Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modelling (SEM) Partial least square* dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Jalur model analisis seluruh variabel laten pada PLS terdiri dari 2 hubungan (Kwong, 2013):

1. *Inner Model*

Model struktural yang mengukur hubungan antar variabel laten. Didalam penelitian ini yang termasuk *Inner Model* merupakan hubungan antara ketidakpuasan kualitas sistem dan daya tarik pesaing terhadap intensi perpindahan dan pengaruhnya terhadap keputusan perpindahan merek.

2. *Outer Model*

Model pengukuran yang dapat menghubungkan indikator-indikator dengan setiap masing-masing variabel latennya. Didalam penelitian ini setiap variabel mempunyai 3 indikator dan ketiga indikator tersebut akan menjelaskan masing-masing variabel. Total indikator dalam penelitian terdapat 12 indikator dengan 12 pernyataan dalam kuesioner.

3.6.7 Tahapan Analisis PLS

PLS terdiri dari *inner dan outer model*, dimana *Inner model* menjelaskan hubungan antar variabel laten sedangkan *outer model* menjelaskan hubungan antar variabel laten dengan indikatornya atau setiap pernyataan dalam variabel tersebut. *Inner model* tidak dapat dilakukan tanpa pengujian outer model terlebih dahulu. Terdapat beberapa langkah dari analisis PLS sebagai berikut:

1. Hasil *outer model* atau model pengukuran

Untuk mengukur *outer model* perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu untuk memastikan apakah data yang dikumpulkan memang relevan, konsisten dan masing-masing pernyataan sesuai dengan maksud penjelasan dari masing-masing variabel. Maka terdapat kriteria untuk mengevaluasi *outer model* sebagai berikut:

a. Validitas konvergen (Validitas)

Validitas konvergen digunakan untuk mengetahui apakah setiap pernyataan yang disediakan peneliti memang merefleksikan atau mengukur variabel yang digunakan. Untuk menentukannya dapat melihat dari *loading factor* dan AVE nya harus berada $\geq 0,5$. Jika hasilnya dibawah yang semestinya, maka data tersebut tidak dapat diterima (Urbach, 2010).

b. Validitas diskriminan (Validitas)

Validitas diskriminan digunakan untuk menunjukkan bahwa setiap pernyataan-pernyataan yang ada memang menjelaskan variabel-variabel tersebut, bukan untuk menjelaskan variabel lain. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *cross loading* nya harus $\geq 0,5$ dan jika nilainya lebih tinggi dari dibandingkan dengan *correlation value* dari variabel lainnya (Urbach, 2010).

c. Komposit Reliabilitas

Komposit reliabilitas berguna untuk mengetahui apakah setiap indikator bersifat konsisten dan relevan untuk penelitian sekarang dan seterusnya. Dapat dikatakan konsisten apabila nilainya (*Composite Reliability*) berada $\geq 0,7$. Jika penelitian bersifat eksploratori maka nilai 0,6 masih dapat diterima (Urbach, 2010).

d. *Cronbach's Alpha*

Variabel akan dinyatakan konsisten dan relevan jika nilai *Cronbach Alpha* nya berada $> 0,6$. Persyaratannya sama dengan *Composite reliability*. Jika hasilnya dibawah yang semestinya, maka data tersebut tidak dapat diterima. Apabila penelitian

bersifat eksploratori maka nilai 0,5 masih dapat diterima (Malhotra, 2007).

2. Hubungan antar variabel (*Inner model*)

Pengujian *Inner model* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antar satu variabel dengan variabel laten lainnya.

a. Menghitung nilai koefisien determinasi dari variabel laten endogen

Perhitungan *R-Square* (R^2) memiliki persyaratan minimum sebesar 10%. Hubungan yang cukup tinggi dapat dikatakan jika nilai R^2 di atas nilai tersebut. Jika struktur model jalur menjelaskan endogen variabel laten hanya beberapa variabel laten eksogen, maka R^2 dapat diterima. Namun, jika laten endogen variabel bergantung pada beberapa variabel laten eksogen, nilai R^2 seharusnya menunjukkan tingkat substansial. Hasil yang lebih rendah, sebaliknya, memunculkan keraguan mengenai dasar-dasar teoritis dan menunjukkan bahwa model tidak mampu menjelaskan variabel laten endogen (Henseler dkk, 2009).

b. Melihat nilai *Stone-Geisser* (Q^2)

Penghitungan nilai *Stone-Geisser* (Q^2) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel eksogen memiliki relevansi prediktif terhadap variabel endogennya. Jika hasilnya Q^2 di atas nilai nol dapat disimpulkan bahwa variabel eksogen memberikan relevansi prediktif terhadap variabel endogen dan penelitian dapat diterima secara global. Sebaliknya jika dibawah nol, maka menandakan bahwa kurangnya relevansi prediktif (Henseler dkk, 2009).

c. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini bertujuan untuk membuktikan apakah hipotesis awal yang dibuat peneliti memang positif atau negatif dan juga untuk mengetahui variabel independen mana yang memberikan dampak terbesar terhadap variabel dependen. Untuk membuktikannya dapat dilihat melalui seberapa besar nilai *Path coefficientnya*, uji T / *T-statistics* yang nilainya harus $\geq 1,96$ dengan tingkat signifikansi $\leq 0,05$ barulah hipotesis tersebut dapat diterima (Kwong, 2013).

